

Aérea deve reembolsar passageiro depois muitas alterações em voo

Uma companhia aérea que remarca diversas vezes os horários dos voos de ida e volta deve devolver o dinheiro do cliente e seus pontos de programas de milhagem utilizados na compra da passagem. Com este entendimento, o 7º Juizado Especial Cível de Brasília determinou que uma empresa devolva os R\$ 511,10 e os 40 mil pontos gastos por um cliente.

iStockphoto



Companhia aérea mudou tanto voo de ida quanto o de volta, o que fez o consumidor se sentir inseguro. iStockphoto

O caso começou após o cliente comprar com suas milhas passagens de ida e volta de Brasília para Santiago, no Chile. Depois de adquirir os bilhetes, passou a receber uma série de e-mails da companhia informando mudanças nos horários dos voos.

A empresa alegou que o cliente desistiu da viagem por conta de um atraso de cinco minutos anunciado para o voo de ida. Porém, o juiz ressaltou que o cliente provou que o voo de volta já tinha sido alterado em mais de dez horas e que isso prejudicaria uma conexão. Após essa mudança, foi informado que o voo de ida atrasaria em cinco minutos. Para ele, foi a gota d'água. E os juízes do Distrito Federal concordaram.

“O evento danoso narrado nos autos não diz respeito apenas a uma simples alteração de 5 minutos no horário de decolagem, mas sim à insegurança a que foi submetido o passageiro, que, a todo momento, recebia informações diferentes quanto aos horários dos voos, a refletir em todo o cronograma de sua viagem”, escreveu o juiz Eduardo Henrique Rosas, relator do caso.

Para o julgador, houve violação do princípio da informação adequada e a prática reiterada de remarcações que inviabilizava as conexões contratadas originariamente pelo autor justificam a rescisão do contrato.

Clique [aqui](#) para ler a decisão.

Date Created

19/08/2017